

# COURSE OUTLINE

การพัฒนาทักษะที่สำคัญของนักขายมืออาชีพ  
(Developing Core Skill for Professional Salesman)



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง”

วิทยากรโดย

วิทยากรประจำสถาบันฝึกอบรมบานาน่าเทรนนิ่ง

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



[www.thanayut.com](http://www.thanayut.com)



[www.bananastraining.com](http://www.bananastraining.com)

## หลักการและเหตุผล

- ❖ “คุณทำได้” ถ้าเชื่อว่าคุณทำได้ นักขายที่ประสบความสำเร็จจะเข้าใจความหมายของคำนี้ได้เป็นอย่างดี แต่นักขายที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่ใช่เพราะความไม่เหมาะสมในงาน (Aptitude) ของตัวนักขาย แต่เป็นเพราะทัศนคติ (Attitude) ของนักขายยังไม่ถูกต้องต่างหาก ซึ่งหลายครั้งทำให้นักขายคิดหรือพูดกับตนเองโดยไม่รู้ตัวว่า “ฉันทำไม่ได้” ส่งผลให้เกิดความเชื่ออย่างนั้นจริง ๆ ทำให้นักขายไม่ก้าวหน้า แท้จริงแล้วคำตอบที่ถูกต้องในใจคือ “ฉันไม่อยากทำ” มากกว่า ดังนั้นการปรับทัศนคติของนักขายจึงเป็นสิ่งแรกที่ต้องทำ และเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทักษะที่สำคัญของนักขาย
- ❖ นักขายมืออาชีพที่ต้องการประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องต้องมียอดประกอบดังนี้
  - แรงปรารถนาหรือความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังเป้าหมายและเป็นแรงผลักดันให้นักขายพิชิตเป้าหมายที่ใหญ่ขึ้น
  - การตั้งเป้าหมายและทบทวนสม่ำเสมอ นักขายมืออาชีพต้องแปลงเป้าหมายรายได้เป็นเป้าหมายกิจกรรมที่ชัดเจน และให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ตนเองควบคุมได้ เช่น การโทรศัพท์นัดหมาย, การสร้างฐานลูกค้า หรือจำนวนการเข้าพบลูกค้าเพื่อขายหรือบริการ เป็นต้น มากกว่าคิดแต่ยอดขายที่ต้องการให้ได้
  - การสร้างทักษะที่สำคัญในการขาย การพัฒนา 7 ทักษะที่สำคัญ ยิ่งพัฒนาให้ดีขึ้น ยิ่งมีรายได้สูงขึ้น
  - การฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่อง ทัศนคติที่ถูกต้องคือ ไม่มีทางลัดในการประสบความสำเร็จ ความสำเร็จต้องเกิดจากการฝึกฝนเท่านั้น
  - หลักปฏิบัติที่ดีของนักขายมืออาชีพ เพื่อให้ นักขายเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง
- ❖ การพัฒนาทักษะที่สำคัญของนักขายมืออาชีพ ควรให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
  - การแสวงหาผู้มุ่งหวัง (Prospecting) - ถ้าไม่มีผู้มุ่งหวังย่อมไม่มีการขาย
  - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Building rapport) – ถ้าลูกค้าชอบคุณ หลาย ๆ อย่างจะง่ายขึ้น
  - การค้นหาความต้องการ (Identifying needs) – ลูกค้าสนใจว่าสินค้าทำอะไรให้เขาได้บ้าง
  - การนำเสนอการขาย (Creative presenting) – การเตรียมตัวดี มีชัยไปกว่าครึ่ง
  - การตอบข้อโต้แย้ง (Answering objections) – รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง
  - การปิดการขาย (Closing the sale) – ฝึกให้เป็นธรรมชาติและทำด้วยจำนวนครั้งที่มากพอ
  - การบริการหลังการขาย (Servicing after sale) – สร้างความรู้สึกที่ดีและวงจรการซื้อซ้ำ

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนมีพื้นฐานและทัศนคติที่ถูกต้องสำหรับการเป็นนักขายมืออาชีพ สามารถดำเนินอาชีพนักขายและเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง
- ❖ เพื่อเสริมสร้างทักษะที่สำคัญของนักขายมืออาชีพ โดยผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมด้วยตนเอง ผ่านการทำกิจกรรมจริงในชั้นเรียน



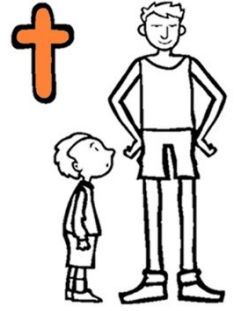
## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ พื้นฐานของการพัฒนาทักษะสำคัญของนักขายมืออาชีพ
  - วิเคราะห์พฤติกรรมการขายของตนเอง
  - ตั้งเป้าหมายการขายและพิชิตให้สำเร็จ
  - พลังผลักดันของนักขายกับเหตุผลเบื้องหลังของเป้าหมาย
  - การควบคุมกิจกรรมการขาย (Input) สำคัญกว่าการควบคุมผลผลิต (Output)
  - สร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของตัวเอง
  - Workshop I: การตั้งเป้าหมายและเปลี่ยนคุณเป็นคนใหม่ (Coaching Process)
- ➔ การพัฒนาทักษะที่สำคัญของนักขายมืออาชีพ
  - องค์ประกอบหลักของนักขายมืออาชีพ
  - ทักษะสำคัญที่ 1: การแสวงหาผู้มุ่งหวัง (Prospecting)
  - ทักษะสำคัญที่ 2: การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Building rapport)
  - ทักษะสำคัญที่ 3: การค้นหาความต้องการ (Identifying needs)
  - Workshop II: การเพิ่มผู้มุ่งหวังและโอกาสในการขาย
  - ทักษะสำคัญที่ 4: การนำเสนอการขายอย่างสร้างสรรค์ (Creative resenting)
  - ทักษะสำคัญที่ 5: การตอบข้อโต้แย้ง (Answering objections)
  - ทักษะสำคัญที่ 6: การปิดการขาย (Closing the sale)
  - ทักษะสำคัญที่ 7: การบริการหลังการขาย (Servicing after sale)
  - Workshop III: สร้างบทตอบข้อโต้แย้งที่มีคุณภาพ
- ➔ วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน
  - กรณีศึกษา: รถแข่ง Formula I กับเบรกมือ
- ➔ คุณสมบัติที่ดีของนักขายมืออาชีพ
  - คุณคือ “นกอินทรี” หรือ “เป็ดน้อย”
  - ความเชื่อมั่นในตนเอง (Belief) & ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
  - ทักษะคิดเชิงบวก (Attitude) & หมั่นเพิ่มเติมความรู้ (Knowledge)
  - เพิ่มรายได้ด้วยสูตร ASK
  - การปรับสภาพจิตใจให้มีวินัยในการทำงาน
  - สร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- ➔ การพัฒนาตนเองในฐานะของนักขายมืออาชีพ (Growth Mindset)
  - เป้าหมายที่แท้จริงของการพัฒนาตนเอง
  - แนวคิด “*Knowledge is not Understanding*”



## 1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนได้ทันที



## 2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

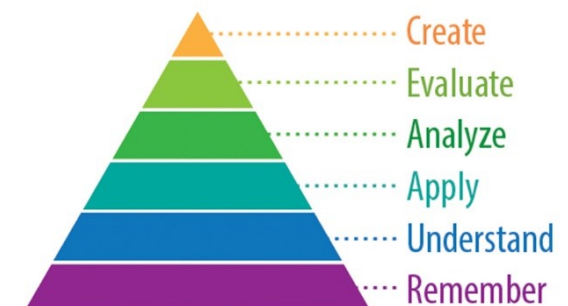
## 3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

\*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



\*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อมาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| -การสร้างสรรค์ (Creat)   | -การประยุกต์ (Apply)    |
| -การประเมินผล (Evaluate) | -การเข้าใจ (Understand) |
| -การวิเคราะห์ (Analyze)  | -การจำ (Remember)       |



BLOOM'S TAXONOMY



## 4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษา และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

## การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

## 5



ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า **"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"**

# โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

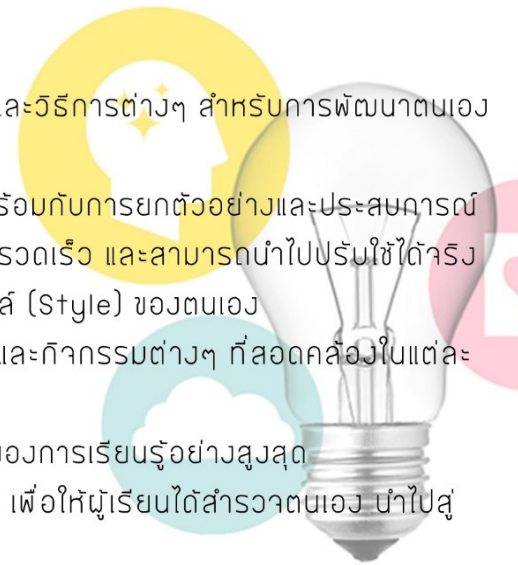


## 1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

## 2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับบ่งชี้ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



## 3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

## 4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



## 5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

## 6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

